

## RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría Interna ASFI/UAI/R-111588/2019 correspondiente al segundo seguimiento a la implantación de las recomendaciones contenidas en el informe de auditoría ASFI/UAI/R-119767/2012, referido a la auditoría especial a las Operaciones de la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero (actual Defensoría del Consumidor Financiero).

Nuestra evaluación se realizó en conformidad con las Normas de Auditoría Gubernamental (NAG). El alcance de nuestro trabajo comprendió la evaluación de la documentación y de las acciones desarrolladas para el cumplimiento de las recomendaciones no cumplidas y las consideradas pendientes de seguimiento, en el periodo comprendido entre septiembre de 2015 a abril 2019.

El objetivo del trabajo fue verificar si las recomendaciones no cumplidas y las consideradas pendientes de seguimiento, contenidas en el informe ASFI/UAI/R-198345/2013, correspondiente al primer seguimiento, fueron cumplidas.

El objeto de la evaluación comprende la información y documentación generada por las áreas involucradas en la implantación de las recomendaciones.

Los resultados del seguimiento fueron los siguientes:

### **2.1 Falta de Manuales de Procedimientos**

- R.01 Recomendación cumplida
- R.03 Recomendación cumplida
- R.04 Recomendación cumplida
- R.05 Recomendación cumplida

### **2.2 Falta de un sistema para el registro de reclamos**

- R.06 Recomendación cumplida

### **2.3 Reclamos asignados con un mismo número de Trámite**

- R.08 Recomendación cumplida

### **2.4 Documentación faltante en las carpetas de reclamos**

- R.09 Recomendación cumplida
- R.10 Recomendación cumplida



RLA/bcm

**2.5 Demora en la atención de reclamos**

R.11 Recomendación cumplida

**2.6 Observaciones a las inspecciones realizadas**

R.12 Recomendación cumplida

R.13 Recomendación cumplida

R.14 Recomendación no aplicable a la fecha

**2.7 Observaciones al registro efectuado en los Centros de Consulta**

R.18 Recomendación cumplida

**2.8 Actividades no consideradas en el Programa Operativo Anual**

R.19 Recomendación cumplida

R.20 Recomendación cumplida

R.21 Recomendación cumplida

**2.9 Observaciones a las labores desarrolladas en la Jefatura de Educación Financiera**

R.23 Recomendación cumplida

**2.10 Observaciones al Manual de Organización y Funciones relacionadas a la Dirección de Derechos del Consumidor**

R.24 Recomendación cumplida

R.25 Recomendación cumplida

La Paz, 31 de mayo de 2019



RLA/bcm